



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**Carrera**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Título**

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL TELETRABAJO COMO MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN LABORAL EN ÉPOCA DE PANDEMIA EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DOCENTES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

**Previo al Grado de**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Línea de Investigación**

ADMINISTRACIÓN

**Autora**

NATHALY JACQUELINE VELEZ ACOSTA

**Asesora**

MGT. CRISTINA MENDOZA MACÍAS

ESMERALDAS, 2022

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, previo la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

---

PhD. Roxana Benítez Cañizares  
**LECTORA 1**

---

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano  
**LECTOR 2**

---

Mgt. Cristina Mendoza Macías  
**ASESORA DE TESIS**

---

Mgt. Gloria Holguín Alvarado  
**COORDINADORA  
DE ESCUELA**

## **AUTORÍA DE TESIS**

Yo, **NATHALY JACQUELINE VELEZ ACOSTA** portadora de cédula de ciudadanía N° **0804030260**, declaro que la presente investigación es transparente y original propia de mi autoría, basándome en las diferentes fuentes y realizando las citas correspondientes para llegar a los resultados adquiridos.

---

**NATHALY JACQUELINE**

**VELEZ ACOSTA**

**CI. 0804030260**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas por haberme permitido formarme, a los docentes que conformaron parte de esta gran trayectoria, quiero darle las gracias por sus grandes conocimientos, ideas y experiencias impartidas para mi formación como profesional. A mis compañeros por esos buenos momentos compartidos en aula y fuera de ella, sé que nos queda una trayectoria de vida y nunca olvidemos de lo capaces que somos cuando nos proponemos.

## **DEDICATORIA**

Quiero darle las gracias a Dios porque pese a todas las cosas que me pasan, él está para cuidarme y protegerme todos los días. A mis padres Virginia Acosta y Fidel Vélez de quienes recibo sus consejos, cuidados y apoyo cuando más los necesito, son quienes se han preocupado para que nada me falte, dando lo mejor de ellos sin esperar nada a cambio.

A mi mamita Juanita por ser mi alarma de vida, quien siempre me acompaña con sus oraciones. A mis queridos hermanos, Jenny, Ely, Elena, Anthony y Jahir, por su apoyo incondicional a cada instante, por alegrarse y motivarme a conseguir esta meta.

A lo largo de mi vida, he podido contar con el amor y cuidado de mis dos madres, la enseñanza y disciplina de mi gran padre, y la confianza de mis queridos hermanos. Familia, les agradezco desde el fondo de mi corazón por todo lo que significan para mí.

## Índice

<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>Presentación del tema de investigación .....</b>	<b>1</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Bases teóricas .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1. Teletrabajo.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.2 Modalidades del teletrabajo .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.3. El Teletrabajo y las TIC .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.4. El teletrabajo y la gestión empresarial.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.5. Características del teletrabajo .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.6. Ventajas del teletrabajo .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.7. Desventajas del teletrabajo.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.8. Organización laboral .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.9. Teletrabajo en pandemia.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Antecedentes .....</b>	<b>11</b>

<b>1.3. Marco legal</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.1. Constitución de la República (2008)</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.2. Código de trabajo</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.3. Reglamento para teletrabajo del Ministerio de trabajo</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3.4. Plan Nacional de desarrollo (2021-2025)</b> .....	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1. Tipo de estudio</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3. Métodos</b> .....	<b>17</b>
<b>2.6. Análisis de datos</b> .....	<b>18</b>
<b>2.7. Normas éticas</b> .....	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 Descripción de la muestra</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2. Análisis de los datos por dimensiones</b> .....	<b>19</b>
<b>3.3. Dimensión relaciones de mando interpersonales</b> .....	<b>19</b>
<b>3.4. Dimensión formación, promoción y retribución</b> .....	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO XV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>29</b>
<b>5.1. Conclusiones</b> .....	<b>29</b>
<b>5.2 Recomendaciones</b> .....	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>34</b>
<b>II. Datos de clasificación</b> .....	<b>34</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	16
Tabla 2 .....	19
Tabla 3 .....	19
Tabla 4 .....	21
Tabla 5 .....	23
Tabla 6 .....	24

## RESUMEN

El teletrabajo es una forma flexible de organización en el trabajo que incluye actividades profesionales sin la presencia física del empleado en la empresa o institución. Bajo esa premisa la presente investigación tomó como objetivo analizar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo y docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE), durante la pandemia COVID-19, año 2020. Para lograr ese objetivo se aplicó una metodología cuantitativa de tipo no experimental, la cual permitió desarrollar una encuesta basada en los criterios de relaciones de mando interpersonales, midiendo así la conformidad de los colaboradores con la modalidad teletrabajo. El resultado principal determinó las ventajas y desventajas con el teletrabajo, las fortalezas y debilidades que experimentaron al realizar actividades durante la pandemia, así mismo, se examinó métodos de trabajo a distancia del personal administrativo y docente de la PUCESE, demostrando que existe flexibilidad y que permitieron desarrollar plenamente las actividades fuera de la institución. Concluyendo que el nivel de incidencia respecto a los factores de beneficios, incentivos y capacitaciones fue alto. Además, es importante mencionar que se evidencia conocimiento de la estructura organizacional; políticas y lineamientos que permitieron desarrollar un trabajo efectivo y eficiente.

**Palabra clave:** Teletrabajo, organización, incidencia, desempeño laboral, pandemia, flexibilidad.

## **ABSTRACT**

Teleworking is a flexible form of organization at work that includes professional activities without the physical presence of the employee in the company or institution. Under this premise, the present investigation aimed to analyze the incidence of teleworking in the work performance of the administrative and teaching staff of the Pontifical Catholic University of Ecuador, Esmeraldas (PUCESE), during the COVID-19 pandemic, year 2020. To achieve this objective A non-experimental quantitative methodology was applied, which allowed the development of a survey based on the criteria of interpersonal command relationships, thus measuring the conformity of the collaborators with the teleworking modality. The main result determined the advantages and disadvantages with teleworking, the strengths and weaknesses they experienced when carrying out activities during the pandemic, likewise, remote working methods of the administrative and teaching staff of PUCESE were examined, demonstrating that there is flexibility and that allowed to fully develop activities outside the institution. Concluding that the level of incidence regarding the factors of benefits, incentives and training was high. In addition, it is important to mention that knowledge of the organizational structure is evidenced; policies and guidelines that allowed developing an effective and efficient work.

**Keyword:** Teleworking, organization, advocacy, job performance, pandemic, flexibility.

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema de investigación**

Como indica Neufeld & Fang, (2005) a nivel mundial, el teletrabajo consiste en realizar diversas acciones desde el hogar o a distancia, acoplando una infraestructura tecnológica, que data del año 70 y ha tenido una gran relevancia por las múltiples posibilidades del internet, e inclusive se han ejecutado cambios estructurales, transformándose en un nuevo paradigma empresarial que evoca cambios radicales para su funcionamiento.

Por otro lado, se precisó al teletrabajo como tendencia de nueva modalidad laboral, vinculando las recomendaciones técnicas, tecnológicas, financieras y detalento humano que reflejan las múltiples transformaciones a nivel organizacional y laboral; apoyado con las investigaciones científicas sobre el teletrabajo en España y Colombia (Fundación más familia, 2012, p. 93).

Frente a la pandemia provocada por la enfermedad coronavirus (2019-nCoV) declarada por la Organización Mundial de la Salud como emergencia de salud pública internacional, el Ecuador a través del decreto promulgado por Moreno (2020): como estado de excepción por calamidad pública, en sus acciones suspenden jornadas presenciales y promueven la implementación del teletrabajo en el sector público y privado.

Es necesario enfatizar que el teletrabajo se vislumbra como la herramienta más idónea y el sistema educativo es uno de los más afectados, haciendo que el trabajo se implemente a las medidas de cuarentena, fuerza laboral, planificación técnica y social, donde los directivos de empresas establezcan la flexibilidad en sus trabajadores, adoptando la diversidad en toda su amplitud; y esto se correlaciona con el desafío de mantener e incrementar la productividad.

Por tanto, esta modalidad ha traído consigo muchas transformaciones organizacionales, para desempeñarse en distintos ámbitos, así como también en el ambiente familiar, productividad, reducción de costos, reducción de estrés, transformándose en una herramienta de inclusión social (Pérez, et. al,2005).

La presente investigación se enfocó en conocer la situación del teletrabajo implementada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), verificando las ventajas y desventajas que han experimentado en el desarrollo de sus actividades durante la pandemia COVID-19; de este modo, permitió saber si los factores de organización laboral han beneficiado o perjudicado al trabajador y/o a la institución. En el estudio se ejerció un análisis exhaustivo de la modalidad del teletrabajo y los elementos de la organización laboral en el personal docente y administrativo, para verificar si se estaban cumpliendo en el desarrollo de las distintas labores que profesa la PUCESE y que se desempeñaron mediante las actividades a través del teletrabajo, acoplándose a las herramientas informáticas, como la infraestructura tecnológica que conforman la tecnología que brinda las facilidades al personal, y, además, sirven para ejercer la supervisión por parte de los directivos de la organización, que proteja los derechos de los ciudadanos.

En efecto, se analizó la modalidad del teletrabajo en los colaboradores a nivel administrativos y docente de la institución, indagando si existió la flexibilidad y facilidades para que este se desarrolle adecuadamente, considerando que las actividades bajo su encargo y funciones se desarrollan en espacios distinto y distante a la institución, por el no uso de las oficinas.

### **Planteamiento del problema**

En el contexto laboral, estudios científicos han establecido que el teletrabajo, tiende a que exista más horas de trabajo, por cuanto existen mayores exigencias laborales, producidos por los cambios en la rutina de trabajo; además, se expone que existe un horario de trabajo más prolongado, llegando a laborar por las noches y fin de semana, y en muchos casos están haciendo horas extras (OIT, 2019, p.87).

Por otro lado, Reisenwitz (2020), menciona que los colaboradores ocupan su tiempo libre para satisfacer las exigencias laborales de la empresa, e inclusive algunos trabajadores pasan más tiempo en reuniones en equipo de manera virtual, debido a la separación física de los mismos.

En consecuencia, el teletrabajo exhorta a que se debe controlar el nivel de desempeño, en la otorgación de servicios a los usuarios, con la participación de las TICS y la tecnología de la información (Ley 1221 de Colombia, 2016, p. 31).

Sin embargo, Bick (2020) sostienen que el aislamiento conduce a la incertidumbre, por la carencia de apoyo, comunicación efectiva, de compartir criterios con colegas, provocando demoras y obstáculos en el trabajo; y los trabajadores deben familiarizarse con herramientas tecnológicas nuevas o diferentes.

Del mismo modo se puede esgrimir que una adecuada gestión de la organización laboral, con el teletrabajo durante la pandemia COVID-19, se podría mejorar la productividad, disminuir los retrasos en la ejecución de actividades en los docentes y administrativos, todo ello para ser más eficaz y eficiente en la entrega de los servicios que brinda las unidades administrativas y docentes de la PUCESE.

En ocasiones, por las limitaciones que presta el teletrabajo durante la pandemia COVID-19, los colaboradores docentes y administrativos han mantenido divergencias y diferencias, durante sus labores esto es debido a las actividades que tenían que realizar desde sus casas para la institución.

Para el desarrollo del presente estudio se estableció la formulación de la siguiente interrogante: ¿Cuál fue la incidencia del teletrabajo como modalidad de organización laboral en los colaboradores administrativos y docentes de la PUCESE durante la pandemia COVID19 año 2020?

## **Justificación**

Es prioritario señalar que este estudio permitió viabilizar los aportes científicos, debido a la vinculación de investigaciones bibliográficas en torno al teletrabajo y los elementos de la organización laboral, y a su vez, mediante el estudio de campo, con la finalidad de conocer los niveles de productividad, estrés psicosocial, desempeño laboral, regulación jurídica contractual y satisfacción laboral.

El trabajo académico brindó un aporte significativo, dio a conocer las causales, evidenciando las constantes capacitaciones, atención y prestaciones a nivel técnico, tecnológico, con plataformas informáticas adecuadas que permitió al personal desarrollar de manera eficiente el teletrabajo. Esta investigación precisa y guarda novedad científica,

por lo que permitió obtener información de las características, ventajas, y dificultades del teletrabajo, y constatar la seguridad jurídica en el desempeño de esta nueva modalidad de trabajo.

Con esta investigación se obtuvieron resultados relevantes que permitirán a la PUCESE fortalecer las debilidades identificadas en el análisis de este tema. Además, mantener y/o mejorar las fortalezas en el uso de las herramientas tecnológicas utilizadas, puesto que, con el avance de estas, podrán generar planes de capacitaciones para actualizar los conocimientos y así mantener la calidad de la educación.

Es importante señalar que, con la identificación de las fortalezas y debilidades obtenidas en esta investigación, dará información general al personal administrativo y docente de la PUCESE, cuyos resultados puedan ser valorados para motivarse a seguir formándose en el uso de herramientas tecnológicas y mejorar la productividad.

Por otra parte, es importante señalar que los resultados del teletrabajo en época de pandemia identificados en esta investigación aportarán significativamente como fuente de datos a futuras investigaciones, que tengan el afán de profundizar este tema.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo y docente de la PUCESE, durante la pandemia COVID-19, año 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los factores del teletrabajo que inciden en el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la PUCESE.
- Describir la estructura organizacional de la PUCESE durante el desarrollo del teletrabajo.
- Indagar los lineamientos aplicados en el teletrabajo.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Bases teóricas**

El marco teórico permitió fijar las bases teóricas y conceptual de la investigación. Bajo ese concepto, en este capítulo se abordan los aspectos básicos relacionadas con el teletrabajo, entre lo que se encuentra su definición, modalidades, las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas, la gestión empresarial, características, ventajas, desventajas y organización laboral

A su vez se consideró el marco legal, al denotar que es una investigación de entidad privada los trabajadores deben acoplarse a la disposición de la Constitución de la República, código de trabajo y el plan Nacional de Desarrollo.

#### **1.1.1. Teletrabajo**

Se puede definir como el trabajo a distancia, el cual se ejecuta con la utilización de una estructura tecnológica, talento humano, mobiliario, y telecomunicaciones que permite incrementar la productividad (Thibault, 2009).

Se según Armas (2010) manifiesta que el teletrabajo es “Aquel trabajo realizado a distancia o fuera de la empresa, y tampoco requiere presencia física del colaborador, ejerciendo una labor flexible durante la jornada laboral” (p.44).

Desde otro enfoque, el teletrabajo es donde se desarrollan las tareas en el seno del hogar y existiendo algún tipo de comunicación a distancia con el centro de trabajo, tanto para recibir las órdenes como para enviar el resultado de lo encomendado; sustituyendo la oficina donde prestan sus servicios, por su propio domicilio, como lugar donde llevar a cabo el trabajo habitual (Barbosa, 2013).

Según Kahala (2012) expone que:

El colaborador trabajar desde casa, y en forma eventual trasladarse para utilizar los equipos tecnológicos o realizar una transmisión especial, todo ello, por no disponer de suficientes recursos tecnológicos, internet, computador, saldas y otros dispositivos y equipos complementarios para el teletrabajo (p, 61).

Por otro lado, el teletrabajo ha considerado la flexibilidad del recurso humano y los resultados que genere la empresa, implicando para organizaciones y a los trabajadores que ejecutan sus labores desde del domicilio (Sánchez, 2009).

El teletrabajo o nueva modalidad de trabajo, se asiste de implementos tecnológicos y medios de telecomunicaciones, siendo esta labor desarrollada a distancia fuera y beneficia a empresarios y colaboradores (Sanguineti, 2009).

Según Sierra (2011) manifiesta que:

El teletrabajo es aquella actividad ejecutada por un trabajador desde el hogar, distintos del sitio de trabajo habitual, realizada periódicamente, en intervalos de tiempos, por periodos de tiempos acordados entre el empleador y trabajador; utilizando una infraestructura tecnológica y de comunicaciones (p.102).

En efecto, el teletrabajo está relacionado con las labores realizadas a distancia o desde el domicilio, con el apoyo de una computadora personal, equipos tecnológicos y de telecomunicación, elementos importantes para ejercer las acciones encomendadas, fuera de la organización empresarial (OIT, 2018).

Como se ha expresado, el teletrabajo se acciona desde otro lugar distinto al espacio habitual de la empresa, con el involucramiento de equipos tecnológicos, internet, mobiliarios y entornos físicos adecuados para trabajar a distancia fuera de la oficina tradicional.

Por consiguiente, esta modalidad de trabajo es importante en el desarrollo de las actividades laborales, con la finalidad brindar los servicios a terceros, adecuando tecnologías y telecomunicaciones, el internet, para la conexión entre el trabajador y la empresa, excluyendo la presencia física del mismo en el lugar habitual del trabajo (Buirá, 2020).

Por consiguiente, las TICS en época de crisis no podrá remplazará al hombre en el escenario laboral, reconociendo que la misma constituye una herramienta útil que permite conectar, relacionar y ejecutar cada una de las funciones del trabajador, excluyendo la presencia física del colaborador en el lugar de trabajo (Buitrago, 2020).

### **1.1.2 Modalidades del teletrabajo**

Dentro de las modalidades de teletrabajo se encuentran las siguientes:

Tele trabajadores en el domicilio a tiempo completo, se encuentran registrados los analistas, ingenieros y programadores informáticos, para que con su perfil profesional desde su domicilio ejecuten coordinadamente proyectos tecnológicos de la empresa.

Tele trabajadores en el domicilio a tiempo parcial, están nominados todos los colaboradores que laboran de uno o más días a la semana, desde su hogar, fuera de la empresa.

Tele trabajadores móviles, están categorizados los trabajadores que no pernoctan en las oficinas de clientes, ocupando la mayor cantidad de tiempo fuera de la empresa, como: consultores, vendedores, técnicos, laborando de su hogar o cualquier lugar convencional. Tele trabajadores que se desempeñan en centros de Teletrabajo, constituye las instalaciones tecnológicas y oficinas que comparten recursos para ejecutar las diferentes acciones dentro del teletrabajo.

### **1.1.3. El Teletrabajo y las TIC**

En este sentido, con el teletrabajo se pudo separar el sistema informático de los dispositivos del trabajador (Tablet, portátil) del software que mantenga y de la calidad de internet que posea; es necesario señalar que la gestión de la información se la realiza mediante navegadores y correos. (Ortiz, 2010).

Por lo tanto, la tele trabajadores son aquellas personas capacitadas al servicio de los usuarios, que ejecutan sus labores a distancia, proveyendo el servicio en función a la demanda, hasta ahora, aun no se podido cuantificar el nivel trabajador que laboran a tiempo completo y/o parcial.

### **1.1.4. El teletrabajo y la gestión empresarial**

Desde la perspectiva tecnológica, la internet se ha constituido en una herramienta de gran importancia para ejercer el teletrabajo, y de esta manera se ha transformado en amplia tendencia para laborar a distancia, incrementando su accesibilidad y a las exigencias del ciudadano en el ámbito laboral.

No obstante, esta nueva laboral conlleva a una transformación de la gestión empresarial, donde los directivos deben evaluar el desempeño laboral de los colaboradores y, además, la interacción es importante en el equipo de trabajo, donde se puede imitar y sustituir su calidad. (Barbosa, 2013)

Como se venido manifestando, los sistemas de información han sido crucial para que los Colaboradores mantengan sus foros y que les permita ejecutar sus labores de manera más eficiente y eficaz, aplicando nuevas herramientas orientada a la evaluación de la productividad y el nivel de desempeño de los colaboradores.

En consecuencia, el teletrabajo, se encuentra integrada por la infraestructura tecnológica, la cual permita desarrollar las actividades intrínsecas de la organización, incrementado su nivel productividad, participando de la flexibilidad en horarios, no requerimiento de la presencia física del trabajador, menos control y supervisión; evaluando el rendimiento en función de los resultados obtenidos durante las horas desempeñadas. (OIT, 2018).

#### **1.1.5. Características del teletrabajo**

Los telecentros se constituyen en las oficinas que permiten compartir recursos informáticos, donde los colaboradores puedan acudir a las instalaciones de los centros, con la finalidad de optimizar recursos, primando el equilibrio en la vida familiar y profesional, logrando que el colaborador no se sienta aislado o que no conforme parte de la empresa (Navarrete, 2001, p. 88).

Los teletrabajos fuera de las instalaciones de la empresa facilita a los trabajadores laboren a distancia, asistiendo de infraestructura tecnológica y el internet sin la obligación que puedan acudir físicamente a las oficinas, adecuando los horarios y el equilibrio de vida de estos. (Zúñiga, 2017).

Otra categoría que existen son los móviles, nómadas itinerantes, cabe señalar que esta categoría se orienta a que los trabajadores que pueden laborar sin estar presionados a asistir a las oficinas, pudiendo desempeñar sus actividades desde casa o domicilio, excluyendo la supervisión de su ubicación, ejerciendo el cumplimiento de los objetivos de la compañía. (Hernández, 2011)

### **1.1.6. Ventajas del teletrabajo**

Por su parte, se consideran como beneficios para la organización ya que radica en ampliar la cobertura o prestación de sus servicios en el mercado, logrando mayor competitividad, ejerciendo intercambio de experiencia, rompiendo barreras geográficas, las cuales, con el trabajo en físico, sería más demorado.

En efecto, permite aumentar el nivel de productividad de los colaboradores conciliando el aspecto familiar y laboral, optimizando la gestión administrativa empresarial, ejerciendo una adecuación en los procesos planificando, haciendo que la organización cumpla con los objetivos institucionales. Asimismo, se orienta en minimizar los gastos de costos fijos, contemplado los servicios básicos, mobiliarios, infraestructura tecnológica, mantenimiento, así como también los insumos de oficina, materiales y enseres, tinta de impresora, etc. Por cuanto los documentos no necesitan imprimirse.

No obstante, se ha dispuesto que las organizaciones han orientado esta modalidad de trabajo acordando los horarios, especificando dos tardes a la semana, estableciendo un ahorro significativo para la organización, a nivel tecnológicos y servicios básicos y flexibilidad en los tiempos, con la finalidad de mantener su operatividad.

Por otra parte, con el teletrabajo el nivel de accidentabilidad en el campo laboral ha reflejado un significativo descenso, donde la responsabilidad de los ejecutivos, de identificar los riesgos laborales en el escenario laboral, y aplicar los correctivos, constatando que se cumpla con las condiciones favorables para los colaboradores. Se puede agregar que el teletrabajo, ha permitido minimizar el ausentismo laboral, en donde el colaborador se encarga de administrar de su tiempo laboral, cumpliendo con la entrega de los servicios y productos, equilibrando su vida familiar y laboral, acoplando políticas comprensibles que coadyuven a la obtención de resultados, con la finalidad de obtener mejores resultados, reduciendo el ausentismo.

### **1.1.7. Desventajas del teletrabajo**

En este ámbito, a nivel del trabajador afecta considerablemente con el aislamiento del individuo, además ocasiona inseguridad laboral eventualmente, recalcando que aún no existe un gremio laboral que defienda los derechos laborales de los colaboradores (MinTIC, 2012).

De igual manera, a nivel empresarial, también ha sido afectada considerablemente, agregando costos adicionales para la instalación de la tecnología inherente y el sistema de internet para el desarrollo y la funcionalidad del teletrabajo, enfatizando que es mínimo el control y la supervisión laboral, escasa interacción con el colaborador, y depende más del talento humano que la parte tecnológica (Bailey & Kurland, 2005).

#### **1.1.8. Organización laboral**

En este escenario se orienta a integrar al talento con la infraestructura tecnológica, incluyendo materiales, mobiliarios, procesos, procedimientos que la empresa adecua con la finalidad de fortalecer la seguridad y salud, para que se otorgue una buena calidad en los productos y servicios prestados, cumpliendo las exigencias a nivel ergonómicos.

En este ámbito, evoca a las acciones que desarrolla la organización, ejerciendo el control y evaluar la cadena de servicios vinculando los procesos internos, surgiendo discrepancias en ciertas acciones para vincularse con otras. En este sentido, se señala el lugar o espacio físico donde se ubica la organización donde se desarrollará las acciones y las estrategias para efectuarla adecuadamente en forma digital.

En relación con el personal, se enfoca en conocer las características, capacidades y destrezas del personal que labora en la compañía, priorizando que sus funciones no se sobredimensionen a lo contemplado en lo dispuesta en la legislación laboral ni producto para evitar controversias a nivel laboral. En la organización empresarial se debe establecer un sistema de comunicación especificado, y es prioritario para laborar en función a resultados, cumpliendo las responsabilidades a corto plazo, estableciendo una comunicación vertical, respetando las relaciones entre el personal, reduciendo las barreras para que se desarrollen normalmente.

Se encuentra enfocado a laborar con equipos de trabajo, aplicando el liderazgo, el mando, describiendo los respectivos procesos. En la organización del trabajo, lo más relevante es el tiempo, estableciendo la importancia la fecha de entrega del producto y/o servicio, primando el cumplimiento este factor prioritario, contemplando que los plazos asumen acciones previstas y costos respectivos esta labor.

### **1.1.9. Teletrabajo en pandemia**

Entre enero y marzo de 2020, a medida que las infecciones por COVID-19 se extendieron por todo el mundo, los países dieron instrucciones a los empleadores de cerrar sus operaciones y, de ser posible, aplicar el teletrabajo a tiempo completo para sus trabajadores, con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Algo que se planeó como una solución temporal y a corto plazo ha estado sucediendo desde hace meses.

En Japón, según una encuesta del Ministerio de Tierras, Infraestructura, Transporte y Turismo, menos del 13 por ciento de los trabajadores de todo el país pudieron trabajar desde casa en marzo de 2020 (Dooley, 2020) debido a una serie de factores, entre ellos el amplio uso del sello Hanko1, un sello personal que se utiliza en los documentos de oficina, los contratos, las solicitudes e incluso los memorandos, en lugar de las firmas, para cualquier artículo que requiera reconocimiento de autoría en lugar de una firma.

## **1.2. Antecedentes**

A continuación, se presentan las investigaciones realizadas por diferentes autores con base en el tema de esta investigación.

Criollo (2020) desarrolló un trabajo investigativo con la finalidad de analizar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría. El enfoque que se aplicó fue cuantitativo con el instrumento de encuestas, respaldado en la recopilación y análisis de documentos; el tipo se caracterizó por ser no experimental con la finalidad de ejercer una relación con las variables objeto de estudio.

Con base en los resultados obtenidos en base al autor fueron, el trabajo remoto produjo un estándar de buen nivel, superando las expectativas en un 40%. Por otro lado, se ha validado una reducción de las actitudes de los colaboradores, llegando al 87% de los empleados en modalidad presencial y al 45% en modalidad presencial. Este estudio concluye que a través del trabajo remoto es posible mejorar los conocimientos y ampliar el desempeño laboral, aplicar buenas prácticas relevantes y lograr excelentes resultados.

Gaona y Jumbo (2020), realizaron un estudio académico, con el propósito de analizar el

teletrabajo a través de la tecnología del Internet, para personas con discapacidad física, y su impacto en la reducción de costos operativos, en las principales empresas en la ciudad de Guayaquil. La metodología de este trabajo académico fue cualitativa, y los instrumentos de recopilación de datos, fueron el cuestionario orientado a trabajadores y empresarios que mantiene alguna discapacidad, con la finalidad de recopilar los datos y consecuentemente diagnosticar la situación actual en relación con el teletrabajo.

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian que el 72% mantiene una preferencia de los colaboradores hacia el teletrabajo, en comparación al trabajo presencial, mantiene un 63% de ausentismo, 25% de reducción de empleados, 23% aumento de productividad, y con el 18% ha existido disminución de costos. Se pudo comprobar mediante las encuestas que el teletrabajo ya es conocido y la mayoría de los colaboradores que poseen cierta discapacidad.

Altamirano y López (2020) realizaron un estudio académico con el objetivo de analizar el contrato individual de trabajo y las normas del contrato a domicilio establecida en el Código de Trabajo. El diseño metodológico se caracterizó por ser cualitativo y se fundamentó con una investigación descriptiva con el instrumento de encuestas, explicativa y sintética.

Se evidenció diversos resultados, si es posible establecer la regulación del contrato de teletrabajo aplicando la normativa para el régimen laboral, en caso contrario, le registra en la legislación ecuatoriana. Se concluye que el teletrabajo, se ejerce mediante el uso de las tecnologías de la información y no es necesario la presencia física del colaborador, el cual debe brindar los reportes de los progresos que obtiene, en forma periódica, y el empleador establece control y vigilancia

Rojas (2020) desarrolló un trabajo investigativo con la finalidad de diagnosticar la incidencia del Teletrabajo sobre la productividad laboral de la empresa privada TELECOM de la ciudad de Quito. Este estudio mantuvo un enfoque mixto, además, se ejerció un análisis de la competitividad laboral, se estableció muestreo aleatorio simple, se utilizaron instrumentos para recopilación de datos, y el levantamiento de información, de esta manera se medirá las variables. Se mantuvo una muestra con 27 involucrados del área técnica de red de datos. Los resultados obtenidos fueron: El trabajo a distancia, ha producido una disminución de gastos en un 44%, en el área técnica, destacando que los

colaboradores se desempeñan con autonomía, y por ello el gasto para ejercer el control ha disminuido. El trabajo concluyó que para ejercer el teletrabajo la empresa debe incorporar algunos requisitos en ámbito tecnológico, para que el trabajador pueda cumplir de manera autónoma, además es importante brindar capacitación para los colaboradores.

Arias y Chila (2020) realizaron un estudio investigativo con el propósito de auscultar el teletrabajo como nueva alternativa de empleo para la Pymes de la ciudad de Guayaquil. La metodología del estudio que se aplicó fue de paradigma cuantitativo y pudo recopilar informaciones afines a la problemática, se utilizó los métodos sintéticos, analítico, teóricos, empíricos y a su vez, verificar la hipótesis de investigación.

Los resultados obtenidos en este estudio fueron: Se considera diseñar una propuesta de teletrabajo con el 43%, contemplando una disminución de costos, con el 31% el aumento del rendimiento laboral, el 24% se reflejó mayor flexibilidad en el desempeño laboral y 11.98% se considera al teletrabajo como una modalidad innovadora para potencializar la eficacia en sus labores. Este estudio concluyó: los gastos han sido optimizados en relación con la infraestructura, obteniéndose diversos beneficios para los colaboradores y empleador, teniendo los mismos derechos que poseen colaboradores que laboren en lugar físico.

Silva y Carrasco (2020), realizaron un trabajo investigativo con el propósito de analizar la implementación del Teletrabajo que constituyen dicho proceso dentro de dos empresas pertenecientes al sector bancario peruano. En este trabajo investigativo se aplicó un diseño cuantitativo aplicando entrevistas orientadas a las personas que laboran en la entidad financiera, estableciendo dinámicas para su ejecución.

Los resultados muestran que, a pesar de la estructura tecnológica, los trabajadores en las entidades financieras tienen menores niveles de productividad, esperando enfrentar y superar los inconvenientes de la organización laboral. Este trabajo pudo concluir que, en el análisis basado en entrevistas, la implementación del trabajo remoto resultó estar en consistencia y coherencia, construyendo guías estratégicas para líderes, expertos y trabajadores remotos para alinear procesos y similitudes de enfoque en el teletrabajo.

### **1.3. Marco legal**

Esta investigación tomó las bases legales de las leyes expresados en la Constitución de la República, Código de trabajo, Reglamento para trabajo sobre el Ministerio de trabajo, Plan nacional de desarrollo y la Ley Humanitaria.

#### **1.3.1. Constitución de la República (2008)**

Para este trabajo investigativo se ha considerado el Art. 33 denotando que el Estado considera al trabajo como un derecho económico, cumpliéndose la remuneración justa, respetando su dignidad humana (Constitución de la República del Ecuador, 2008). En este sentido, el Art. 227, expone que la administración es un servicio a la comunidad, preestableciendo diversos principios fundamentales como: eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración y transparencia (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

De igual manera se estimó el Art. 325, el cual expresa que el trabajo garantiza plenamente en todas sus modalidades por el Estado, sea de tipo autónoma o dependiente y con una inclusión a todo ciudadano usar año como elementos sociales productivos (Constitución de la República del Ecuador, 2008). En efecto, el Art. 327 enuncia el enfoque de los acuerdos laborales, priorizando el bilateral, y se prohíbe la precarización o tercerización en las actividades productivas que se ejercen dentro de la organización o cualquier otra vulneración que atente contra sus derechos, tales como el fraude, incumplimiento de obligaciones laborales o enriquecimiento injusto, lo cual es penado por la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

#### **1.3.2. Código de trabajo**

Se ha estimado el Art. 79 de este tratado legal que se determina pago del sueldo sin discriminación alguna, a nivel religión, etnia, sexo, discapacidad, orientación sexual y/o partido político (Código de Trabajo, 2008).

También en el Art. 218, el cual evoca que el salario básico unificado, establecido por el patrono, debe ser cancelados de manera total al colaborador, obviando cualquier retribución al jefe, gerente, empresario o contratista (Código de Trabajo, 2008). Por otra parte, en Art. 478, concibe que por ninguna razón el trabajador reclamante puede ser

desvinculado de la empresa, a no ser que haya atentado contra la integridad del patrono; y con lo expuesto el Art. 573 determina las diversas controversias laborales, mismas que deben ser resueltas ante una autoridad competente (Código de Trabajo, 2008).

### **1.3.3. Reglamento para teletrabajo del Ministerio de trabajo**

El Art. 136 de cuerpo legal expresa que el trabajo puede ser en domicilio, caracterizándose como aquel que acciona al trabajador a distancia desde su hogar, sin tener vigilancia y supervisión alguna de su patrono o empleador. Cabe señalar que el Art. 137 se relaciona con el colaborador en el trabajo a domicilio, contemplando que el contratista debe establecer las relaciones contractuales para ejecutar esta modalidad de trabajo (Ministerio de trabajo, 2020).

No obstante, el Art. 140 expone al teletrabajo, enfatizando que es aquel trabajo realizado desde casa, utilizando distintos recursos, como internet, laptop, dispositivos y software que permita la supervisión del desempeño laboral del trabajador. En esta perspectiva, también se considerará el Art. 142 mismo que establece las condiciones de trabajo, donde los trabajadores deben gozar los mismos derechos que mantienen los colaboradores que ejercen su labor de manera física; estableciendo acuerdos complementarios para desempeñar el teletrabajo (Ministerio de trabajo, 2020).

Es necesario hacer notar que los Art. 145 y 147 se orientan en el equipamiento y la jornada de trabajo para desarrollar el teletrabajo, especificando en el primero, que el colaborador a costear los rubros de equipamiento tecnológico, mobiliario y materiales, a y a su vez, a cuidar los mismos, constatando que se utilice en actividades del teletrabajo. En cambio, en el segundo articulado, expone la jornada de trabajo que debe mantener el teletrabajo, la carga laboral, los horarios a cumplir, pactado entre las partes y se excluye horas complementarias (Ministerio de trabajo, 2020).

### **1.3.4. Plan Nacional de desarrollo (2021-2025)**

Esta investigación ha considerado los objetivos 9 y 10 del Plan Nacional de desarrollo, los cuales permiten sostener el fortalecimiento de las capacidades y cualidades de los trabajadores con la finalidad de fortalecer el aparato productivo y la institución educativa superior objeto de estudio (Plan Nacional de desarrollo, 2021).

## CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo de estudio

En este estudio se aplicó el diseño cuantitativo con un alcance descriptivo no experimental, porque permitió recabar información numérica a través de instrumentos, con la aplicación de encuestas a los involucrados, tanto a los colaboradores administrativos y docentes, con el propósito de analizar el nivel de incidencia del teletrabajo.

Esta investigación se caracterizó por ser no experimental debido a que no se manipularán las variables y han sido tomadas una sola vez por el aislamiento de la pandemia COVID-19, tal como lo afirma Murillo (2011) que en “el estudio se considera las variables respectivas y se excluye la manipulación de variables, quedando explícito la selección y la observación” (p. 61).

### 2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

La variable en el estudio es el teletrabajo como modalidad de organización laboral se basa en las dimensiones que se presentan en la Tabla 1 que se detalla a continuación.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición de Operacionalización	Dimensiones	Indicadores
El teletrabajo como modalidad de organización laboral	Consiste en desarrollar trabajos desde casa o desde cualquier lugar externo, fuera del centro de operaciones matriz de la empresa; y no se requiere la presencia física de los colaboradores (Armas, 2010)	Se aplicó la técnica la encuesta, y como instrumento se utilizó un cuestionario creado por la autora.	Relaciones de mando interpersonales	Supervisiones (8,10,11,22,23).
		(Validado por la Mgt, Lourdes Solís, Roxana Benítez, Yanina Basurto).	Formación, promoción y retribución	Beneficios. Incentivos Capacitación (1,12,14,16,17,19,20,21).
			Organización del trabajo	Tiempo Modalidad Comunicación laboral (2,4,13,15,18,24).
			Implementación tecnológica	Medios para utilizar (3,5,6,7,9).

### **2.3. Métodos**

El método usado en la investigación fue inductivo como lo explica Muñoz (2018) “se parte de un principio de validez general que puede aplicarse a cada uno de los casos particulares” (p.77), en esta investigación se partió de hechos singulares para llegar a proposiciones generales, en relación con indagar la incidencia del teletrabajo en los colaboradores de la PUCESE.

Fue aplicado el análisis de la variable de la investigación revisando los hechos de la realidad y consolidar la información requerida de la problemática, relacionado con la incidencia de esta nueva modalidad de trabajo en el personal de PUCESE.

También se aplicó el método analítico sintético ya que permitió brindar razones concretas para analizar los factores que pudieran estar incidiendo en el personal objeto de estudio con el teletrabajo; analizando sus características con la finalidad de obtener los resultados pertinentes.

### **2.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica aplicada fue la encuesta, tal como lo refiere, Mc Millán y Schumacher (2005) en el que manifiestan que “Son aquellos soportes que se utilizan frecuentemente en el estudio de campo, donde exponer ideas, opiniones o creencias y demás tipos de información”.

En este sentido, este instrumento estuvo orientado a los involucrados objetos de estudio, con la finalidad de recabar información pertinente, útil y válida sobre la incidencia del teletrabajo, que se desarrolla en la PUCESE, utilizando los distintos aspectos inherentes en las dimensiones: Relaciones de mando interpersonales, formación, promoción y retribución, organización del trabajo e implementación tecnológica. Se construyó a partir de otros documentos utilizados en otras investigaciones quedando conformado por 24 preguntas (Ver ANEXO 1), que se aplicó mediante el formulario digital de Microsoft Form, se valoró mediante la escala de Likert con una ponderación de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Este instrumento fue validado mediante la técnica del juicio de expertos para lo cual colaboraron las docentes y profesionales en el área de Recursos Humanos: Mgt. María de Lourdes Solís, Dra. Roxana Benítez y Mgt. Yanina Basurto (Ver ANEXO 2).

## **2.5. Población y muestra**

La población de estudio estuvo constituida por 230 colaboradores, distribuidos en 160 docentes y 70 personal administrativo; se alcanzó un número total de 104 colaboradores, de los cuales el 46% son docentes y el 43% personal administrativo.

## **2.6. Análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó mediante el programa de Microsoft Word para la redacción y presentación de tablas, además se trabajó con Microsoft Excel para realizar las tabulaciones correspondientes.

## **2.7. Normas éticas**

En este estudio se desarrolló la estructura investigativa, respetando todos los parámetros y exigencias que atribuye el contexto de investigación, estableciendo las fuentes bibliográficas, con citas directas e indirectas, acoplando las normas APA, durante el desarrollo del estudio; reflejando la autenticidad de los datos e información en su proceso investigativo.

Para incursionar en el desarrollo del proyecto investigativo se presentó una solicitud por escrito al señor Pro Rector de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, cumpliendo con el protocolo de investigación, como lo exige las normativas de la PUCESE.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Descripción de la muestra

La descripción sociodemográfica de los encuestados se presenta a continuación en la Tabla 2:

**Tabla 2**

*Resultados de la encuesta sociodemográfica*

<b>Cargo</b>	<b>Docentes</b>	<b>Administrativos</b>	<b>Resumen</b>
Área	74	30	104 encuestados

### 3.2. Análisis de los datos por dimensiones

A continuación, se exponen los principales resultados obtenidos en la presente investigación mediante el análisis agrupado por cada una de sus dimensiones: Relaciones de mando interpersonales (ítems 8,10,11,22 y 23), formación, promoción y retribución (ítems 1,12,14,16,17,19,20 y 21), Organización del trabajo (ítems 2,4,13,15,18 y 24) e implementación tecnológica (ítems 3,5,6,7 y 9).

### 3.3. Dimensión relaciones de mando interpersonales

Las relaciones de mando interpersonales se basan en la asociación entre dos o más colaboradores para la función de sus trabajos, en la Tabla 3 se presentan las valoraciones dadas por los colaboradores de acuerdo con los ítems agrupados:

**Tabla 3**

*Dimensión de relación de mandos interpersonales*

<b>Relación de mando interpersonales</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Más o menos de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
En la institución ejercen una adecuada supervisión o monitoreo en el ejercicio del teletrabajo	25%	43%	26%	3%	3%

Cree usted que los indicadores para evaluar su productividad son los más adecuados	16%	32%	38%	12%	2%
Cree usted que el teletrabajo ha generado múltiples ventajas a nivel personal o laboral	31%	32%	31%	5%	1%
Creer usted que en teletrabajo existió una disminución de supervisión hacia colaborador	3%	17%	33%	36%	11%
Cree usted que ha existido resistencia por parte de los colaboradores durante el teletrabajo	4%	10%	24%	52%	10%

En el ítem “En la institución ejercen una adecuada supervisión o monitoreo en el ejercicio del teletrabajo” se pudo constatar que, a más de conocer el organigrama estructural y a quién deben reportar los resultados de su trabajo, más de la mitad está de acuerdo que la institución ejerce una adecuada supervisión y monitoreo, a las funciones encomendadas.

Sobre el ítem “Cree usted que los indicadores para evaluar su productividad son los más adecuados”, el nivel de conformidad más alto está de acuerdo y más o menos de acuerdo con los indicadores a evaluar su productividad.

En las respuestas al ítem “Cree usted que el teletrabajo ha generado múltiples ventajas a nivel personal o laboral” se apreció un alto índice de conformidad donde los encuestados afirman sentirse bien con las múltiples ventajas que ha generado a nivel personal y familiar la modalidad teletrabajo.

En el ítem “Cree usted que en teletrabajo existió una disminución de supervisión hacia colaborador” el valor más alto tiende a sentirse en desacuerdo, por ende, se menciona que no están conformes con la disminución de supervisión, sabiendo comprender que la institución si manejó constancia en cada una de las actividades requeridas.

Sobre el ítem “Cree usted que ha existido resistencia por parte de los colaboradores durante el teletrabajo”, más del 50% se encuentra en desacuerdo con la resistencia que tuvieron durante el teletrabajo, sabiendo interpretar que sus actividades han sido realizadas con tranquilidad y sin apuro alguno.

### 3.4. Dimensión formación, promoción y retribución

El segundo criterio que mide la formación, promoción y retribución en los colaboradores con la modalidad teletrabajo; se refiere a la relación entre los beneficios, incentivos y capacitaciones que les otorgó la institución para cumplir con las diferentes funciones realizadas todos los días, esto se detalla en la Tabla 4.

**Tabla 4**

*Dimensión de formación, promoción y retribución*

<b>Formación, promoción y retribución</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Más o menos de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
Usted ha experimentado facilidades trabajando con la modalidad de teletrabajo	33%	32%	29%	2%	4%
Considera usted que durante el teletrabajo hay un equilibrio en su vida familiar	16%	32%	38%	12%	2%
Considera usted que el teletrabajo ha permitido incrementar su productividad	31%	32%	31%	5%	1%
Durante el teletrabajo usted ha experimentado sesgos de aislamiento, ansiedad y/o estrés psicosocial	3%	17%	33%	36%	11%
Ha mantenido sesgo de inseguridad o pensamientos negativos al realizar las labores con el teletrabajo	4%	10%	24%	52%	10%
Se han realizado talleres o capacitaciones a los teletrabajadores durante la pandemia	5%	39%	25%	10%	21%
Considera usted que ha tenido desventajas en el teletrabajo	32%	38%	13%	15%	1%
Cree usted que con teletrabajo existen desventajas para el empleador	33%	32%	29%	2%	4%

El primero del ítem de formación, promoción y retribución es “Usted ha experimentado

facilidades trabajando con la modalidad de teletrabajo”, a esta interrogante más de la mitad de los encuestados respondieron afirmativamente, donde un 64% manifestaron sentirse de acuerdo y totalmente de acuerdo con las experiencias obtenidas durante la modalidad teletrabajo, reflejando una gran parte de conformidad con esta nueva modalidad en el desarrollo de su tiempo y donde las adversidades cotidianas no afectan de manera considerable el significado y propósito de su trabajo.

El siguiente ítem, “Considera usted que durante el teletrabajo hay un equilibrio en su vida familiar.”, en su mayoría manifestaron estar de acuerdo en el ámbito familiar mediante la modalidad teletrabajo.

Sobre el ítem “Considera usted que el teletrabajo ha permitido incrementar su productividad”, a esta interrogante gran parte de los encuestados mencionó sentirse conforme con el incremento de productividad que les dio el teletrabajo, donde han podido desempeñar diferentes actividades, por lo que expresaron estar entusiasmados.

Los sesgos en el teletrabajo es otra de las interrogantes consultadas, es aquí donde surgió el ítem “Durante el teletrabajo usted ha experimentado sesgos de aislamiento, ansiedad y/o estrés psicosocial”, a lo cual respondieron que estaban en desacuerdo y más o menos de acuerdo con las diferentes experiencias obtenidas en el teletrabajo en base a la salud mental.

El ítem “Ha mantenido sesgo de inseguridad o pensamientos negativos al realizar las labores con el teletrabajo”, la mayor parte de los colaboradores indicaron estar en desacuerdo, porque no han sentido ninguna dificultad en su salud mental, han sabido como sobrellevar la situación que se dio por la pandemia.

En referencia al ítem “Se han realizado talleres o capacitaciones a la tele trabajadores durante la pandemia”, los colaboradores mencionaron estar de acuerdo con los beneficios otorgados por la institución durante el teletrabajo. Consideran a las capacitaciones como base fundamental de toda institución para tener un buen funcionamiento.

En cuanto al ítem “Considera usted que ha tenido desventajas en el teletrabajo”, mencionaron estar de acuerdo en su mayoría.

Sobre el ítem “Cree usted que con teletrabajo existen desventajas para el empleador”, más de la mitad de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo los niveles surgidos con esta pandemia.

### 3.5. Dimensión organización del trabajo

La organización es el tercer criterio de las dimensiones donde tiende a verificar la forma que la institución organiza sus tareas o labores diarias, analizando cada uno de sus procesos para cumplir con la meta establecida, en la Tabla 5 se presentan sus resultados.

**Tabla 5**

*Dimensión de organización de trabajo*

<b>Organización de trabajo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Más o menos de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
La carga y las exigencias laborales han sido flexibles y proporcional durante el teletrabajo.	20%	24%	33%	12%	11%
Se mantiene enfocado en la realización y cumplimiento de los objetivos departamentales durante el teletrabajo.	41%	39%	15%	3%	2%
Cree usted que el personal de la organización se ha adaptado al teletrabajo.	21%	44%	25%	7%	3%
Cree usted que existe tiempo flexible durante el teletrabajo	19%	35%	27%	11%	8%
Se han elaborado políticas internas que estén alineadas a el teletrabajo en la organización	16%	28%	35%	14%	7%
Considera que se ha aplicado estrategias de comunicación y seguimiento durante el teletrabajo	18%	42%	28%	9%	3%

En el ítem “La carga y las exigencias laborales, han sido flexibles y proporcional durante el teletrabajo” los encuestados mencionan más o menos estar de acuerdo con la flexibilidad durante el teletrabajo y los tiempos establecidos.

El siguiente ítem “Se mantiene enfocado en la realización y cumplimiento de los objetivos departamentales durante el teletrabajo”, gran parte de los encuestados mencionaron estar de acuerdo con la ejecución dada por la institución y el enfoque para el cumplimiento de

las metas para así obtener grandes beneficios en la universidad.

Con referencia al ítem “Cree usted que el personal de la organización se ha adaptado al teletrabajo”, los colaboradores respondieron estar de acuerdo con la aceptación que ha tenido esta modalidad en sus labores. Es importante recalcar que a pesar de que fue inesperado el teletrabajo, si ha tenido una gran aceptación por parte de los colaboradores. Sobre el ítem “Cree usted que existe tiempo flexible durante el teletrabajo”, más de la mitad de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo y más o menos de acuerdo con los tiempos y espacios que han tenido en el teletrabajo y las flexibilidades obtenidas en sus trabajos.

En la interrogante “Se han elaborado políticas internas que estén alineadas a el teletrabajo en la organización”, la mayor parte de los colaboradores están totalmente de acuerdo, de acuerdo y más o menos de acuerdo con las políticas internas alineadas en la modalidad teletrabajo y sus lineamientos establecidos. Evidenciando que conocen las políticas y/o estrategias implementadas por la Universidad, para la ejecución de las actividades, tanto de gestión como académicas.

En el ítem “Considera que se ha aplicado estrategias de comunicación y seguimiento durante el teletrabajo”, más de la mitad de los trabajadores mencionaron estar totalmente de acuerdo, de acuerdo y más o menos de acuerdo con el seguimiento que han tenido durante sus labores y la comunicación que han sentido en la modalidad teletrabajo.

### 3.6. Dimensión implementación tecnológica

La implementación tecnológica es el cuarto y último criterio de medida con base en la conformidad laboral durante el teletrabajo; esta variable mide el nivel de conformidad con las herramientas tecnológicas y plataformas adquiridas por la institución en sus labores. Esto se expresa en la Tabla 6.

**Tabla 6**

*Dimensión de implementaciones tecnológicas*

<b>Implementaciones tecnológicas</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Más o menos de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
En la Institución se ha capacitado al personal, en	37%	36%	11%	10%	6%

tecnologías informáticas para realizar el trabajo.					
Se encuentra usted conforme con las tecnologías que utiliza la organización durante el teletrabajo.	39%	40%	15%	4%	2%
En la institución le han brindado equipos tecnológicos; como laptop e internet para desarrollar el teletrabajo.	41%	32%	21%	2%	4%
En la institución le han brindado soportes tecnológicos (plataformas)	50%	29%	15%	4%	2%
Considera usted que las herramientas tecnológicas son eficientes y eficaz para el desarrollo del trabajo.	39%	42%	17%	1%	1%

El primer ítem de la encuesta se refirió a la implementación técnica. “En la Institución se ha capacitado al personal, en tecnologías informáticas para realizar el trabajo”, las respuestas indicaron que los colaboradores estaban más o menos de acuerdo con el balance de la capacitación recibida y el compromiso de la institución para el cumplimiento de sus actividades, sabiendo sobrellevar este nuevo paradigma.

El siguiente ítem “Se encuentra usted conforme con las tecnologías que utiliza la organización durante el teletrabajo”, indicaron estar totalmente de acuerdo con las tecnologías utilizadas en la organización, además expresaron que la tecnología utilizada durante el teletrabajo tendió a ser una de las más fuertes para cumplir con sus obligaciones laborales.

Sobre el ítem “En la institución le han brindado equipos tecnológicos; como laptop e internet para desarrollar el teletrabajo”, los encuestados indicaron estar de acuerdo en un 94% con las diferentes herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones diarias.

Referente al ítem “En la institución le han brindado soportes tecnológicos (plataformas)”, más de la mitad de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo con las plataformas en la institución, con ellos los colaboradores cumplen de manera eficiente con sus responsabilidades.

El último ítem, “Considera usted que las herramientas tecnológicas son eficientes y eficaces para el desarrollo del teletrabajo”, más de la mitad de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, conformen con la eficiencia que tiene las tecnologías hoy en la actualidad. Las herramientas tecnológicas son la fase importante para el desempeño de sus trabajos.

Como se puede apreciar del análisis por separado de cada indicador, el nivel de acuerdo entre los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas es muy alto, sabiendo mencionar que en algunos ítems los encuestados señalaron en desacuerdo con la formación, la promoción y la remuneración del trabajo.

Los encuestados están satisfechos con las herramientas tecnológicas que las organizaciones aplican para realizar sus actividades, como lo demuestra en las implementaciones tecnológicas. En estos casos, los colaboradores encuestados dijeron estar satisfechos con la plataforma, los materiales técnicos y la capacitación.

A partir de esos resultados se puede señalar que en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas sus colaboradores reflejan niveles de satisfacción laboral bueno correspondientes a los parámetros de estudios sobre el tema; sin embargo, disponen de condiciones objetivas y subjetivas que pudieran contribuir a elevar esos niveles en el sentido indicado en las recomendaciones de este trabajo.

## CAPÍTULO XV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo y docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, durante la pandemia COVID-19, año 2020. Para ello se tomaron las cuatro dimensiones básicas que miden esa variable según los estudios consultados, que son relación de mando interpersonales, formación, promoción y retribución, organización del trabajo e implementación tecnológica.

Como resultado de la investigación se logró dar respuesta a la pregunta planteada al inicio, se pudo constatar que el nivel de conformidad de los colaboradores es relativamente alto en términos generales, aunque en algunos aspectos concretos los encuestados mostraron bajos niveles de conformidad.

Los niveles más bajos fueron constatados en el indicador de relación de mandos interpersonales, donde se pudo apreciar que condicionamientos externos afectan el compromiso institucional con cierta frecuencia. También se apreciaron niveles bajos de conformidad en la variable formación, promoción y retribución, donde en algunos ítems los encuestados manifestaron sentirse inconforme con la sobrecarga de trabajo, transmitida por la institución en sus múltiples actividades.

Esos resultados son concordantes con las conclusiones obtenidas por Criollo (2020), donde los niveles de conformidad mencionados fueron con las capacitaciones, facilidades, tiempos y beneficios con un 76.2% de conformidad.

Asimismo, desde el punto de vista teórico, los resultados obtenidos se corresponden con la definición de OIT (2018) en efecto, el teletrabajo está relacionado con las labores realizadas a distancia o desde el domicilio, con el apoyo de una computadora personal, equipos tecnológicos y de telecomunicación, elementos importantes para ejercer las acciones encomendadas, fuera de la organización empresarial.

Si se tiene en cuenta el estudio realizado por Gaona y Jumbo (2020) con el propósito de analizar el Teletrabajo a través de la tecnología del Internet, se pudo indicar que gran parte de los encuestados mencionaron estar conformes con las tecnologías que se aplicó durante el teletrabajo en base a las plataformas, herramientas y capacitaciones, por lo tanto, se expresa que la PUCESE si implementa tecnología porque se aprecian niveles de satisfacción relativamente muy altos en ciertos temas, en la mayoría de los casos los

porcentajes son por debajo del 96%, una cifra prácticamente significativa si se comparan los valores más bajos 2% y 4%.

También se puede mencionar que los resultados obtenidos por Arias y Chila (2020) son coinciden con esta investigación, debido a que el 79% de los colaboradores señaló que no han presentado problemas psicológicos y estrés en su labor diaria, esto denota que el teletrabajo puede ser una nueva alternativa para que la institución cumpla sus actividades.

Por otro lado, Silva y Carrasco (2020) señalaron que la empresa implementó el teletrabajo como proceso organizativo, en contra de ello, sobre si ha mantenido sesgo de inseguridad o pensamientos negativos al realizar las labores con el teletrabajo el 81% menciona no presentar inconvenientes referentes a las inseguridades dentro de sus labores, mientras que el 19% presentan problemas por la sobrecarga que han tenido en sus labores.

Los resultados de la investigación también coinciden con lo planteado por Rojas (2020) en cuanto a que los resultados no pueden considerarse concluyentes por tratarse de una investigación exploratoria, ya que ni en el actual mandato ni en el anterior, en el PUCESE se había realizado una investigación para medir la conformidad laboral en ninguna de las áreas o cualquier otra línea en base a la metodología de investigación.

Con base en los resultados obtenidos se considera pertinente en futuras investigaciones determinar las causas de conformidad laboral de los colaboradores, como otra variable de análisis más específica. Asimismo, sería pertinente analizar otras variables que pueden influir en los niveles de conformidad laboral de los colaboradores de la Sede como el trabajo en equipo, desempeño laboral, capacitación o la prestación de servicios que como parte de la administración privada le corresponde realizar, o el respeto y consideración, comunicación y supervisiones.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Una vez realizado el estudio sobre la incidencia del teletrabajo se formulan las siguientes conclusiones, presentadas a continuación.

- Esa encuesta fue aplicada a ciento cuatro colaboradores de la PUCESE. Donde se pudo evidenciar que el nivel de conformidad laboral es relativamente alto situado entre un 82% y un 90% como promedio del personal docente y administrativo.
- Como resultado del instrumento aplicado, se constató que los principales factores que inciden durante el teletrabajo están relacionados con la formación, promoción y retribución. No obstante, la incidencia de esos factores en ningún caso representa cifras por debajo del 17% en las opciones totalmente de acuerdo, solo marcada en cuatro ocasiones, lo que expresa que existen algunas insatisfacciones puntuales pero diseminadas en diversos ítems.
- Se encontró que la institución no tuvo inconvenientes con la aplicación y el cambio urgente a la modalidad de teletrabajo, porque cuenta con un organigrama estructural y que este es conocido por todos sus miembros. Facilitando a los directivos la supervisión, acompañamiento y fortalecimiento a través de capacitaciones a todos los colaboradores.
- Se diseñaron políticas y/o lineamientos de acuerdo con lo establecido en las resoluciones, tanto del CES como de las instituciones del estado, permitiendo la aprobación del teletrabajo, flexibilidad y prioridad para la atención del componente de docencia. Estas políticas y/o lineamientos fueron socializadas y conocidas por toda comunidad universitaria, evidenciando que el 96% de los encuestados mencionaron estar conforme con las tácticas.

## 5.2 Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se formulan basadas en las conclusiones presentadas en el apartado anterior:

- A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, realizar estudios similares en otras áreas, para denotar como están los colaboradores con la modalidad teletrabajo y así contar con información suficiente para comparar los niveles de conformidad de sus colaboradores.
- Que el departamento de Talento Humano de la PUCESE considere los principales factores que inciden en la presente investigación, para mejorar los niveles de conformidad laboral de los colaboradores, especialmente en aquellos que representan porcentajes más bajos como la formación, promoción y retribución. Además, incluir otros aspectos como: la experiencia que ha sido la modalidad teletrabajo en la relación con sus compañeros, enfocado en las herramientas de comunicación efectiva y trabajo en equipo.
- Publicar en la página Web de la PUCESE el organigrama estructural, que a pesar de que este es conocido por los colaboradores, es necesario que sea público para toda la comunidad universitaria y en general. Facilitando a los futuros colaboradores tener conocimiento de la estructura organizacional, permitiendo mayor eficiencia en sus procesos y funciones.
- Es importante que, con los constantes cambios por diferentes motivos, la institución evalúe con periodicidad las políticas y lineamientos implementados con la finalidad de que sean actualizados, dependiendo de la realidad social y de la institución.

## REFERENCIAS

- Alca. (2018). *Cuentos infantiles como técnica en el desarrollo de la expresión oral en niños y niñas de 4 años de la institución educativa inicial N° 294 AZIRUNI PUNO – 2017*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8711/Alca\\_Noa\\_Yeny\\_Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8711/Alca_Noa_Yeny_Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias y Chila. (2020). *Tesis: El teletrabajo como alternativa de empleo para las PYMES de la ciudad de guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>
- Barbosa. (2013). *Teletrabajo, Liderar y Trabajar en Equipos a distancia, Argentina, Editorial Dunken*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&idJv3Y79Xg5JAC&oi=fnd&pg=PA4&dq=teletrabajo+libro&ots=eO3Xy18rwq&sig=4SJAqqLZgoO0HdKGhPRXOQF4Lw#v=onepage&q=teletrabajo%20libro&f=false>
- Barreto y Mendoza. (2019). *El cuento infantil y su influencia en el desarrollo del lenguaje oral en los niños de 4 años en la escuela camino al bello amanecer*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3483/1/T-ULVR-3063.pdf>
- Bick, R. et al. . (2020). *A blueprint for remote working: Lessons from China*. McKinsey & Company. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-remote-working-lessons-from-china>
- Buirra. (2020). *El teletrabajo: entre el mito y la realidad*. Retrieved . Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=3207870>
- Buitrago. (2020). *Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis*. CES, 1-2.
- Condori y Morales. (2015). *Cuentos infantiles y su influencia en la solución de las dificultades en el desarrollo del lenguaje oral en niños de 4 años del PRONOEI nido azul del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/855/TL%20Ei-Ei%20C765%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Criollo . (2020). *tesis: El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa grupo sur capacitación y consultoría*. Obtenido de Repositorio digital UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31866/1/PROYECTO%20JOSSSELYN%20CRIOLLO.pdf>
- Eurofound. (2020). *COVID-19 could permanently change teleworking in Europe*. Dublin: Eurofound. 26 de marzo. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/news/news-articles/covid-19-could-permanently-change-teleworking-in-europe>.
- Fundacion Masfamilia. (2012). *Foro de la Fundación Masfamilia, espacio físico y virtual para el intercambio de experiencias de éxito*. Obtenido de [www.certificadoefr.org](http://www.certificadoefr.org)
- Gaona y Jumbo . (2020). *Tesis: El teletrabajo como herramienta de inclusión social para*

- personas con discapacidad y su impacto en la reducción de costos.*  
 Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42819/1/TESIS%20TELETRABAJO%20GAONA-JUMBO.pdf>
- Hernández. (2011). *El teletrabajo en España en los Albores del siglo XX 193.*
- Infante y Gonzales. (2012). *Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado.* Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html>
- Kahale. (2012). *Teletrabajo: Regulación jurídico laboral (Gaceta Laboral, vol. 9 núm 3, septiembre.* Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/gaceta/article/view/3704/3702>
- Madero . (2020). *Acuerdo Ministerial Nro MDT Quito Pichincha Ecuador.*
- McCulley. (2020). *Lockdown: Homeworkers putting in extra hours - instant messaging up 1900%.* Obtenido de <https://www.thehrdirector.com/business-news/the-workplace/new-data-over-a-third-38-admit-to-working-longer-hours-when-working-from-home/>
- Navarrete. (2001). *El teletrabajo, ventajas e inconvenientes.* Obtenido de Madrid Universidad Pontificia Comillas ICADE. Revista De La Facultad De Derecho.
- Neufeld & Fang. (2005). *Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity. Information and Management, 42(7), 1037–1049.* Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.12.001>
- OIT. (2018). *Teletrabajo.* Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454Colombia>, “Ley 1221”, [2008], en Diario Oficial No. 47052 (16 de julio de 2016), art 2.
- OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. Ginebra: OIT.* Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)
- Ortiz. (2010). *El teletrabajo: una nueva sociedad.*
- Reisenwitz. (2020). *How COVID-19 is impacting workers' calendars. Clockwise blog.* Obtenido de <https://www.getclockwise.com/blog/how-covid-19-is-impacting-workers-calendars>
- Rodrigo. (2021). *Resoluciones del COE Nacional Comité de Operaciones y Emergencias Nacional.* Obtenido Gestión de Riesgo: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/Resoluciones-12-de-agosto-de-2021-v.2-1-signed.pdf>
- Rojas. (2020). *Tesis: Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito.* Obtenido de Repositorio digital Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Saca . (2013). *La importancia del cuento en el desarrollo de la expresión oral en los niños de 4 a 5 años de edad en el centro infantil mundo de ilusiones del cantón Ambato .* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4393/1/LUZ%20VICTORIA%20SACA%20BERMEO.pdf>
- Sanguineti. (2009). *Teletrabajo y Globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo.* Obtenido de (Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos

Sociales.

- Sierra . (2011). *El contenido de la relación laboral en el teletrabajo (España: Consejo Económico y Social de Andalucía, Sevilla, 2007) loc. 32.* Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/53597/El%20contenido%20de%20la%20relaci%3bn%20laboral%20en%20el%20teletrabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Silva y Carrasco . (2020). *Tesis: El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA.* Obtenido de Reportorio digital Pontificia Universidad Católica de Perú: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA\\_TARRILLO\\_CARRASCO\\_MALPARTIDA\\_VEGA\\_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA_TARRILLO_CARRASCO_MALPARTIDA_VEGA_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Spataro. (2020). *Key findings about remote work: lessons from our colleagues in China.* Obtenido de <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/17/key-findings-remote-work-lessons-colleagues-china/>
- Zúñiga . (2017). *Estamos preparados para teletrabajar. Escritura Pública. España,* Obtenido de septiembre–octubre2013,71, [https://www.notariado.org/portal/documents/176535/525113/num+83+-+SUMARIO+N%C2%BA+83+-+Septiembre+Octubre+2013+EN+PLENO+DEBATE+-+%C2%BFEstamos+preparados+para+teletrabajar\\_.pdf/e3d86ad831eb-479e-6eaa-1e887c4cd1e6?t=158192703](https://www.notariado.org/portal/documents/176535/525113/num+83+-+SUMARIO+N%C2%BA+83+-+Septiembre+Octubre+2013+EN+PLENO+DEBATE+-+%C2%BFEstamos+preparados+para+teletrabajar_.pdf/e3d86ad831eb-479e-6eaa-1e887c4cd1e6?t=158192703)

## ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a las áreas administrativa y docente de la PUCE Sede Esmeraldas.



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

Buenas tardes, como parte de la investigación en la carrera de administración de empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, se está realizando una investigación acerca de la incidencia del teletrabajo durante la pandemia. La información que se brinda en la encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

### II. Datos de clasificación

Sexo:

Masculino

Femenino

Edad:

20 -35 años

36 -50 años

51- 65 años

65 años en adelante

Área:

Administrativo

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Más o menos de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

Docente

N <sup>a</sup>	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Usted ha experimentado facilidades trabajando con la modalidad de teletrabajo?					
2	La carga y las exigencias laborales, ¿han sido flexibles y proporcional durante el teletrabajo?					
3	¿Los directivos han capacitado al personal, en tecnologías y herramientas informáticas para realizar el trabajo?					
4	¿Se mantiene enfocado en la realización y cumplimiento de los objetivos departamentales durante el teletrabajo?					
5	¿Se encuentra usted conforme con las tecnologías que utiliza la organización durante el teletrabajo?					
6	¿Los directivos le han brindado equipos tecnológicos; como laptop e internet para desarrollar el teletrabajo?					
7	¿Los directivos le han brindado soportes tecnológicos (plataformas)?					
8	¿Los directivos ejercen una adecuada supervisión o monitoreo en el ejercicio del teletrabajo?					
9	¿Considera usted que las herramientas tecnológicas son eficientes y eficaces para el desarrollo del teletrabajo?					
10	¿Cree usted que los indicadores para evaluar su productividad son los más adecuados?					
11	¿Cree usted que el teletrabajo ha generado múltiples ventajas a nivel personal o laboral?					
12	¿Considera usted que durante el teletrabajo hay un equilibrio en su vida familiar?					
13	¿Cree usted que el personal de la organización se ha adaptado al teletrabajo?					
14	¿Considera usted que el teletrabajo ha permitido incrementar su productividad?					
15	¿Cree usted que existe tiempo flexible durante el teletrabajo?					
16	¿Durante el teletrabajo usted ha experimentado sesgos de aislamiento, ansiedad y/o estrés psicosocial?					
17	¿Ha mantenido sesgo de inseguridad o pensamientos negativos al realizar las labores con el teletrabajo?					
18	¿Se han elaborado políticas internas que estén alineadas a el teletrabajo en la organización?					
19	¿Se han realizado talleres o capacitaciones a los teletrabajadores durante la pandemia?					
20	¿Considera usted que ha tenido desventajas en el teletrabajo?					
21	¿Cree usted que con teletrabajo existen desventajas para el empleador?					

22	¿Crees usted que en teletrabajo existió una disminución de supervisión hacia colaborador?					
23	¿Cree usted que ha existido resistencia por parte de los colaboradores durante el teletrabajo?					
24	¿Considera que se ha aplicado estrategias de comunicación y seguimiento durante el teletrabajo?					

Anexo 2. Políticas

### RESOLUCIÓN CD-2020-011

**PARA:** Roxana Benites, Directora Administrativa y de Talento Humano  
Isabel Trujillo, Secretaria de la Comisión de Personal

**ASUNTO:** Modalidad de trabajo en el contexto de emergencia

**FECHA:** jueves, 9 de abril de 2020

---

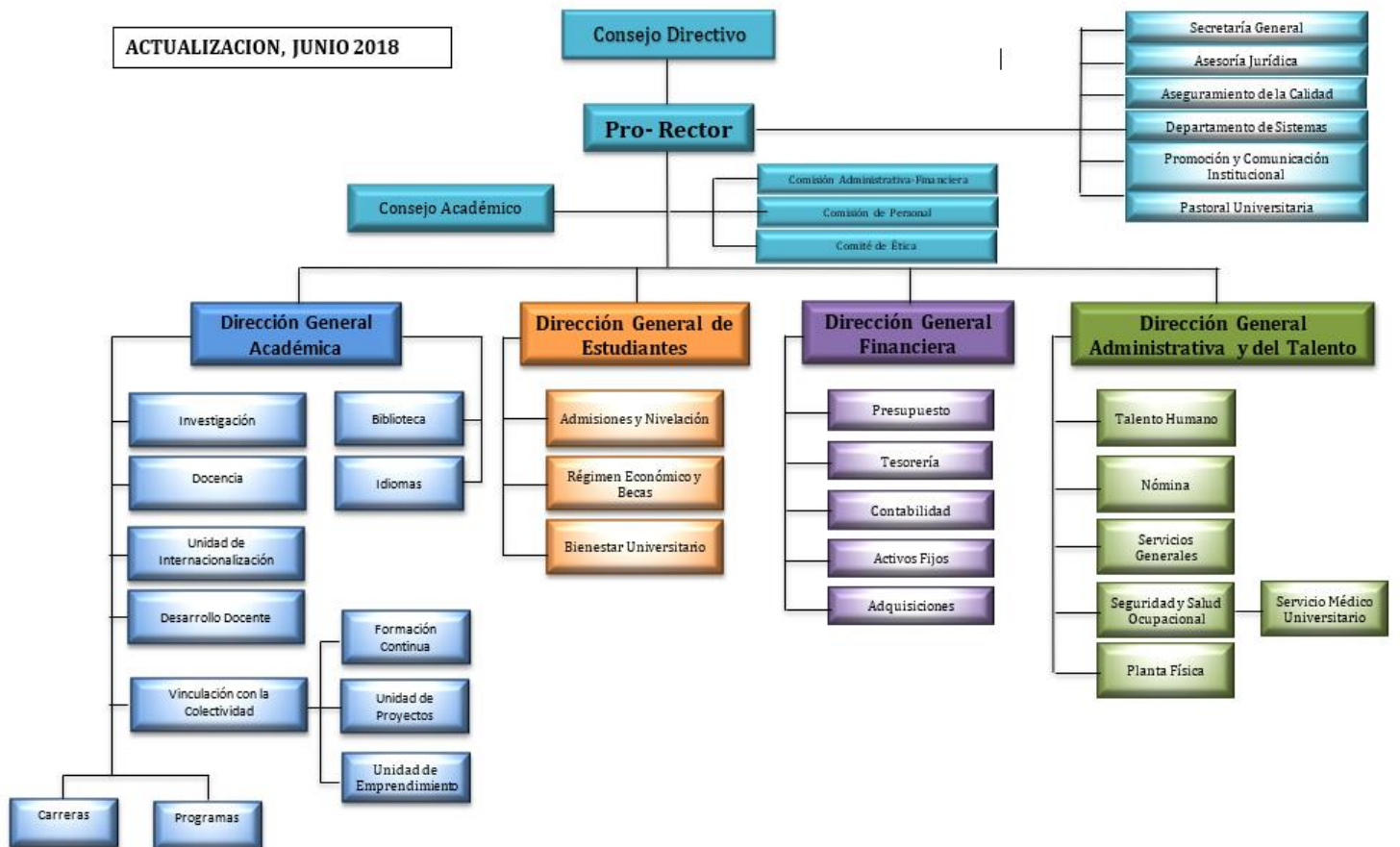
El Consejo Directivo, reunido en sesión extraordinaria el martes 7 de abril de 2020, conoció sobre las disposiciones estatales para implementar jornadas de teletrabajo. De igual forma, conoció las acciones que estaban siendo implementadas por la Dirección de Tecnologías y la Dirección Administrativa y de Talento Humano. Por todo ello, por unanimidad se resolvió:

- Aprobar la modalidad de teletrabajo.
- Solicitar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano la aplicación de una encuesta para conocer las condiciones en las que se desarrollará el teletrabajo;
- Delegar a la Comisión de Personal analizar la distribución de la carga horaria de los docentes (docencia, vinculación e investigación).

Particular que se informa para los fines legales y administrativos pertinentes.

Alex David Guashpa Gómez  
Secretario General

### Anexo 3. Estructura Organizacional



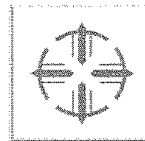
**Anexo 4. El instrumentó fue validado por tres docentes: Magt. Yanine Basurto; Mgt. Maria Lourdes Solis; PhD Roxana Benitez**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**ENCUESTA**

**Tema:** EL TELETRABAJO COMO MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN LABORAL EN ÉPOCA DE PANDEMIA EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DOCENTES EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



**FORMATO DE VALIDACIÓN**

ÍTEM	CRITERIOS POR EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	X		X			X	X			X			
2	X		X			X	X			X			
3	X		X			X	X			X			
4	X		X			X	X			X			
5	X		X			X	X			X			
6	X		X			X	X			X			
7	X		X			X	X			X			
8	X		X			X	X			X			
9	X		X			X	X			X			
10	X		X			X	X			X			
11	X		X			X	X			X			
12	X		X			X	X			X			
13	X		X			X	X			X			
14	X		X			X	X			X			
15	X		X			X	X			X			
16	X		X			X	X			X			
17	X		X			X	X			X			
18	X		X			X	X			X			
19	X		X			X	X			X			
20	X		X			X	X			X			
21	X		X			X	X			X			
22	X		X			X	X			X			
23	X		X			X	X			X			
24	X		X			X	X			X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										X			

El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
<b>VALIDEZ</b>			
<b>APLICABLE:</b>	X	<b>NO APLICABLE:</b>	
<b>APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>			
Validado por: Yanine Basurto Roc			
C.I.: 0930366736			
Firma: Yanine			
Fecha: 25 de noviembre de 2021			



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## ENCUESTA

**Tema:** EL TELETRABAJO COMO MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN LABORAL EN ÉPOCA DE PANDEMIA EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DOCENTES EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

✚ **FORMATO DE VALIDACIÓN**

ITEM	CRITERIOS POR EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
11	X		X			X	X		X			
12	X		X			X	X		X			
13	X		X			X	X		X			
14	X		X			X	X		X			
15	X		X			X	X		X			
16	X		X			X	X		X			
17	X		X			X	X		X			
18	X		X			X	X		X			
19	X		X			X	X		X			
20	X		X			X	X		X			
21	X		X			X	X		X			
22	X		X			X	X		X			
23	X		X			X	X		X			
24	X		X			X	X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										X		

El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE:	X	NO APLICABLE:	
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			
Validado por: <u>Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo</u>			
C.I.: 0801853904			
<i>Lourdes Solís Murillo</i>			
Firma:			
Fecha: 26 de noviembre de 2021			



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ENCUESTA

**Tema:** EL TELETRABAJO COMO MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN LABORAL EN ÉPOCA DE PANDEMIA EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y DOCENTES EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



FORMATO DE VALIDACIÓN

ÍTEM	CRITERIOS POR EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/	/	/			
2	/		/			/	/	/	/			
3	/		/			/	/	/	/			
4	/		/			/	/	/	/			
5	/		/			/	/	/	/			
6	/		/			/	/	/	/			
7	/		/			/	/	/	/			
8	/		/			/	/	/	/			
9	/		/			/	/	/	/			
10	/		/			/	/	/	/			
11	/		/			/	/	/	/			
12	/		/			/	/	/	/			
13	/		/			/	/	/	/			
14	/		/			/	/	/	/			
15	/		/			/	/	/	/			
16	/		/			/	/	/	/			
17	/		/			/	/	/	/			
18	/		/			/	/	/	/			
19	/		/			/	/	/	/			
20	/		/			/	/	/	/			
21	/		/			/	/	/	/			
22	/		/			/	/	/	/			
23	/		/			/	/	/	/			
24	/		/			/	/	/	/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										/		

El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.

<input checked="" type="checkbox"/>	
-------------------------------------	--

VALIDEZ

APLICABLE:	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE:	<input type="checkbox"/>
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			
Validado por:	Alexandra Benítez		
C.I.:	0801748260		
Firma:	<i>Alexandra Benítez</i>		
Fecha:	26/11/2021		